

「東京都観光産業振興実行プラン 中間のまとめ」に対する意見募集の結果

東京都は、平成30年12月20日（木）に「東京都観光産業振興実行プラン 中間のまとめ」を発表し、東京都ホームページの掲載等を通じて、広く都民の皆様のご意見を募集しました。

貴重なご意見を多数いただき、誠にありがとうございました。ここでは、お寄せいただいた主なご意見の概要と、プランへの反映等をご紹介します。

1 意見募集の期間と件数

- (1) 募集期間
平成30年12月20日（木）から平成31年1月18日（金）
- (2) 意見件数
41件

2 主なご意見とプランへの反映等

ご意見（概要）	プランへの反映等
第1章 基本的な考え方	
「中長期的にこういう姿を目指しているというビジョンがあり、それを達成するため、あるいはその基盤とするため、東京2020年大会を活用し、あるいは2020年大会を成功させるため、2019年-20年度は以下の取組を行う」という風に関連づけた方がよいのではないか。	開催まで1年と迫った東京2020大会に向け、「あらゆる旅行者を歓迎する東京」、「多彩で良質な体験ができる東京」「グローバルに魅力を発信する東京」を実現してまいります。そのため、「さらに強気に推進が必要な分野」や「新たな対応が求められる分野」など重点的に取り組むべき施策を選定し、取組を加速化させてまいります。
リピーター数拡大の方向性は賛成。今回の重点課題としてもいいのではないかと。	リピーター数の拡大については、重点テーマ3「旅行地としての世界的な認知度の向上」を設定し、東京を「もう一度訪れたい」憧れの都市として、より多くの旅行者に再び訪れていただけるよう様々な施策を展開しており、リピーターの獲得は、引き続き重要な取組と認識しています。
第2章 東京2020大会に向けた重点的な取組	
重点テーマ1 世界一のおもてなし都市・東京の実現	
1 観光案内機能の充実	
観光案内標識やデジタルサイネージについて、歩道に垂直に「iマーク」などを設置し、標識の存在がどこからでも分かるようにすると便利だ。	「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針（歩行者編）」において、歩行者の視認性に配慮し、「iマーク」を情報表示面と垂直に設置することを推進しております。取組がわかりやすいよう、写真でお示しさせていただきました。（P8）
デジタルサイネージは場所を広くとるうえに、情報量も少ないため、150基も設置する必要はないのではないかと。	デジタルサイネージなどの観光案内インフラにつきましては、重点整備エリア内においては徒歩2～3分圏内で観光情報が得られるよう環境を整備しております。設置にあたっては、地域ごとの状況にあわせ、目標達成に向けた整備を加速してまいります。
デジタルサイネージの掲載内容の充実や周知が必要だと考える。	デジタルサイネージの掲載内容につきましては、今後も充実等に努めてまいります。
重点整備エリアについて、地域の見直しまたは拡大を検討してほしい。	重点整備エリア以外の主要駅周辺にも無料Wi-Fiサービスの利用可能エリア拡大を図っていることから、その事項がわかるよう表現を変更しました（P9）
観光案内インフラの整備エリアに関しては、外国人旅行者の宿泊が多いところも重点整備エリアにすべき。	
五輪の都市ボランティアを東京2020大会後も組織化し活用することは検討の余地がある。	いただきましたご意見につきましては、関係部署とも共有させていただきます。
災害情報提供は災害情報提供はウェブサイトだけではなく、即効性のあるTwitterやFacebookの活用も重要ではないかと。	災害発生時にはSNSなどにより多言語での情報提供を行うことから、その事項がわかるよう表現を変更しました。（P12）

ご意見（概要）	プランへの反映等
2 多言語対応の強化	
多言語対応については、コミュニケーションシートといったアナログ的なものに加え、テクノロジー活用型の施策（AIを活用した機器やアプリ）も前面に出してはどうか。	多言語対応については、国、民間事業者等と一体となってICT技術等を活用しながら推進していくことから、その事項がわかるよう表現を変更しました。（P14）
多言語対応関連で外国人旅行者が困る場所は、鉄道が多いと考える。案内サインの標準化だけでなく、ボランティアガイドを配置する等はどうか。	外国人旅行者が、都内の様々な場面で快適に観光を楽しめるよう、案内サインの改善や、ICT技術等を活用し、関係機関と連携しながら、多言語対応を強力に推進してまいります。
3 宿泊施設のバリアフリー化の推進	
宿泊施設の改善についてはバリアフリーだけでなく、環境対策（エネルギー使用の効率化、資源の有効利用、ごみ処理の効率化等）も支援することがあってもよいのではないか。「環境にやさしいホテル」というのは一つの売りになる。	いただきましたご意見につきましては、関係部署とも共有させていただきます。
1000㎡未満の宿泊施設について。例えば民泊施設のバリアフリー化の誘導策（補助金）についてはどう考えているか。小規模施設民間事業者への誘導策を検討してほしい。	都では、旅館業法に基づく旅館・ホテル営業及び簡易宿所営業を行う宿泊施設を対象に、改修規模1000㎡未満の改修等を行う場合に対し、バリアフリー化による施設整備等に要する経費の一部を補助しております。補助率・補助限度額を引き上げによる支援の拡充により、宿泊施設のバリアフリー化への取組を支援してまいります。
重点テーマ2 世界の旅行者を楽しませる旅行体験の創出	
東京のローカルエリア、多摩・島しょ地域の多様な魅力と、世界の多様なニーズをマッチングさせ、何回でも訪れてもらうためのシナリオが必要だ。	東京の観光公式サイト「GO TOKYO」や多摩・島しょ地域の観光情報サイト「TAMASHIMA.tokyo」により、地域の自然や文化等旅行者の興味や関心に合わせた観光情報を充実するとともに、地域資源を生かした多様な体験コンテンツの造成・販売を支援し、誘致につなげてまいります。
1 ナイトライフ観光の推進	
ナイトライフ観光に関しては、国内のHPや冊子で情報発信を行うだけでなく、外国人旅行者が訪日する前に母国で情報収集ができるよう、各国ごとによく見られている情報発信ツールを利用するのはどうか。	ナイトライフ観光に関しては、コンテンツの外国語による情報発信の一層の強化が必要と考えております。東京の観光公式サイト「GO TOKYO」を活用した発信のほか、国内外の発信力のあるプロガー等によりナイトライフの観光モデルルートの情報等をSNSなどにより情報発信を行い、効果的に情報提供を行ってまいります。
ナイトタイムエコノミーに関しては、行政主導では限界がある。民間の活力を引き出すために、早期に支援メニューの創設を要望する。	ナイトマーケットやナイトツアーなど、東京の夜の時間帯を楽しめるイベントを年間を通じて行う取組や、ナイトライフの情報発信など、地域のナイトライフの観光振興に向けた取組に対して、支援を行う予定です。
夜間営業の店舗について、労働基準法の規制のクリアをはじめ、許認可や賃金の問題も発生する。これらのことを考慮しないと、ナイトタイムエコノミーは根付くことが難しいのではないか。	ナイトライフ観光の推進のため、国の動向なども見据えつつ、施策を推進してまいります。
ナイトエンターテインメントは、民間企業にとって、コンテンツの充実よりも、情報発信から集客につなげ、収益事業とすることが課題。行政が、民間企業が行うナイトライフエンターテインメントのコンテンツをとりまとめたサイトを運営することが重要な施策だ。	旅行者向けにエンターテインメントや公演情報を集約したポータルサイトを制作する民間事業者の取組に対し、支援を行っていく予定です。
ナイトライフ観光について、劇場型エンターテインメントの開演後ろ倒しの取組はできないか。	都は、地域のナイトライフの観光振興に向けた取組に対する支援や情報発信を行い、ナイトライフ観光の推進に努めてまいります。

ご意見（概要）	プランへの反映等
<p>コト消費の具体策がナイトライフ観光に集中しているが、体験型プログラム（市民提供を含む、伝統文化に限らず）や市民交流プログラムの充実も必要ではないか。</p>	<p>都内各地の歴史や文化等を観光資源として活用して街歩きツアーの開発を支援し、一括して情報発信することで、地域への誘客を図るとともに、幅広い年齢層の地域の住民の参加を促進することで、街への誇りや愛着を醸成してまいります。また、観光協会等が地域の観光資源を活用しながら、子供達が地域の魅力を発見できるイベント等を行う取組を支援します。さらに、多摩・島しょ地域では、新たな楽しみを提案する体験型・交流型の観光事業開発への支援や地域の自然や文化等を活かした体験コンテンツの造成・販売を支援するなど、多様な体験の創出を図ってまいります。</p>
<p>地域のナイトライフの観光振興に関して、地域の祭りをナイトタイムエコノミーの体験型コンテンツとして磨き上げることを提案したい。</p>	<p>地域の祭りを含め、各地域が行う観光資源の発掘や既存の観光資源の磨き上げなどイベント等の誘客の取組を支援しています。</p>
<h2>2 都内各地域の多彩な魅力の開発と発信</h2>	
<p>名所旧跡等のコンテンツだけでなく、世界の多様なニーズの聖地としてのブランド化（アニメーション聖地巡礼など）、暮らしやものづくりや食文化の体験提供、東京にステイするライフスタイル体験など、新しい観光の概念を設定することはどうか。</p>	<p>アニメやマンガなども、観光振興において重要な要素であると考えております。そのため、アニメやマンガなどのコンテンツを利用した観光振興を行う取組をハード・ソフト両面から支援する取組を追記いたしました。（P25）</p>
<p>島しょへの誘客については、空路アクセスの容易化・低廉化が必要だ。大島便についての羽田発着や、八丈島便の外国人向け割引運賃の更なる低廉化を検討できないか。</p>	<p>観光資源開発など観光客を増やす取組を進めつつ、島しょ地域へのアクセスを向上させる取組を都庁内関係各局や交通事業者、地元の方々と協力して進めてまいります。</p>
<p>「多摩・島しょ地域におけ観光資源の開発・発信」に関して、情報発信として、さらに食材特産品やそれを活用した食の魅力強化の支援を盛り込んでほしい。</p>	<p>東京の農林水産総合サイト「TOKYO GROWN」、東京の観光公式サイト「GO TOKYO」や多摩・島しょ地域の観光情報サイト「TAMASHIMA.tokyo」、東京観光情報センターなどを活用し、多摩・島しょ地域をはじめ、都内の食材や特産品等食の魅力の発信とともに、各地域の食を活用した特産品の開発などの取組を支援してまいります。</p>
<h2>重点テーマ3 旅行地としての世界的な認知度の向上</h2>	
<h3>1 大会開催に向けた観光プロモーションの展開</h3>	
<p>都の観光プロモーションで最も重要なことは、東京2020大会期間中に東京を訪れる外国人へ直接プロモーションを実施することではないか。</p>	<p>東京2020大会期間中も、訪都中の旅行者に向けて「TokyoTokyo」を活用しながら東京の印象を強く残すためのPRを実施いたします。アイコンを活用したPR例を追加いたしました。（P29）</p>
<p>東京2020大会開催時に訪れる外国人旅行者が求めている情報は、東京都が発信する総花的な情報でなく、実際に観光する場所を決めるための、各自治体単位での具体的な観光情報・観光案内である。そのためには、競技会場付近で東京都が主導で都内自治体を中心に集め、観光プロモーションや観光PRのできる機会を創出すべきである。</p>	<p>いただきましたご意見につきましては、関係部署とも共有させていただきます。</p>
<p>競技会場付近で都内自治体が観光プロモーションや観光PRを行える場所を確保するため、東京都が主導で組織委員会・IOCと協議を重ねるべきである。</p>	<p>いただきましたご意見につきましては、関係部署とも共有させていただきます。</p>
<h3>3 日本各地と連携した旅行者誘致</h3>	
<p>訪都観光客に対する日本各地のPRは物産品ではなく、観光地情報の紹介がより重要ではないか。また、都庁舎ではなく（あるいは都庁舎に加えて）観光案内拠点で紹介できないか。</p>	<p>「東京観光情報センター」では、都内や全国の観光情報を紹介しており、追記いたしました。（P10）また、都が指定する「広域的な観光案内拠点」では、都内及び近隣の県の観光案内を行っており、今後も推進してまいります。</p>
<p>東京2020大会の効果を日本各地へ波及させるためには、東京にある全国各地のアンテナショップを活用するとよいのではないか。</p>	<p>都内に集積する日本各地の自治体設置のアンテナショップ等と連携したイベントの開催等を行い、日本各地の旅行者誘致につなげるとともに、東京2020大会の効果を日本各地へ波及させてまいります。</p>

ご意見（概要）	プランへの反映等
第3章 大会前後を通じた継続的な取組	
「持続可能な観光、オーバーツーリズム、住民との共存」定期的な混雑状況の調査など、早めの対策を取ることが必要。今後の取組の頭出しだけでもしてはどうか。	持続可能な観光振興に向けて、受入面の課題や国内外での対応事例について調査を行う予定です。
東京2020大会を境に、多くの人を受け入れる国際観光都市トーキョーの一員になるという気運になるといえると思う。	東京2020大会を契機として、国、JNTO、区市町村、観光協会、民間事業者に加え、子ども、学生、在住外国人も含め、あらゆる都民が参画するなど、多様な主体と一体となって観光振興を進めてまいります。
1 経済波及効果に注目した旅行者誘致	
一泊100万円超の最富裕層を受け入れる体制の構築をどのように行っていくのか。	都では、より多くの観光消費が期待できる富裕層を対象とした観光プロモーションを行っており、今後も推進してまいります。
2 持続可能な地域の観光振興	
今後、地域特性を活かし獨創性のある取り組みを進めていくためには、各地域の観光協会や商業団体の体力を強化するために、団体等に対し資金面でのバックアップしていくことが重要である。宿泊税を特定財源と考え、観光客の負担額を増額することなどを検討することを提案する。そして、その財源を活用して各地域の観光協会や商業団体が地域特性を活かした取り組みを進めることができる支援メニューの創設を要望する。	東京2020大会後も地域が持続的に旅行者誘致を図るためには、地域の観光協会等の経営力の強化が大変重要と考えています。観光協会等に対し、経営力の強化などの課題に即してアドバイザーを派遣するとともに、自主的な取組への支援や、観光まちづくりや自主財源の確保などをテーマとした研修を実施します。さらに、旅行者ニーズや地域の強みなどを的確に把握し、より効果的な旅行者誘致を展開できるよう、マーケティングを活用した観光まちづくりを推進する取組を支援してまいります。なお、宿泊税収につまましては、その全額が観光振興施策の事業全般に広く充てられております。
地域が抱える人口減少、雇用不足および人材不足、高齢化等の課題解決と観光戦略をクロスさせる政策間連携の検討が必要。地域のキャバにあった誘客とそのリピーター化を検討し、そのための「着地と発地」マッチングをブランディング及びデータマーケティングを活用して戦略策定する必要があると考える。各国の旅行者の好みをターゲットにし、データマーケティングを駆使したプロモーションなどを行う視点に関し検討の余地がある。	今後、各国・地域におけるプロモーション内容を再構築し、国・地域ごとの中期的なプロモーション計画を策定し、効果的なPRを実施してまいります。
3 観光関連事業者の経営力向上への支援	
インバウンドに限らず、今後の観光産業の人材には、ICT・デジタル時代に対応したイノベーター、データアナリスト等が必須（かつ他産業と取り合い）になると思われるので、追記した方がいい。人材育成というより産業育成の話になるが、テクノロジーを活用した新しい観光サービスの支援（スタートアップを含む）は検討の余地がある。	事業者の経営層・マネジメント層を対象としてマーケティングなどICT等に対応した講座を開設し、観光産業で求められる経営・マネジメント力の強化に努めてまいります。また、都内の観光関連事業者が新たに実施するICT化・設備導入による生産性向上などの経営力強化を目的とした取組に対して支援を行っています。
個人的には家主同居型の民泊は奨励したい。	住宅宿泊事業に関しましては、関係部署で連携して適切な指導監督を行ってまいります。また、今後も、国の動向なども見据えつつ、適正な運営の確保と健全な民泊の普及に努めてまいります。

ご意見（概要）	プランへの反映等
その他の意見	
<p>2020以降の目標は、観光地としての評価の世界一を揺ぎ無いものにする、でどうか。フォーブスを始め、いくつかのランキングをフォーカスし、あるいは「観光都市」としての評価を今から広範囲に取り始め、定点観測していくようなものである。訪都外国人旅行者3,000人という定量的なものではなく、世界の観光地の中でゆるぎなき一位を、きちんとした評価軸で将来にわたって守り続けるような指標があるといい。</p>	<p>旅行者数や消費額などの定量的な評価だけでなく、米国の富裕層向け旅行雑誌「Condé Nast Traveler」が公表する「世界で最も魅力的な都市」のランキングなどを参考にしながら、観光振興に取り組んでまいります。</p>
<p>スマホ決済アプリについて。プランに今後の東京都の方向性は載せないのか。</p>	<p>都内の宿泊施設や飲食店、小売店（免税店）等における施設や店舗を対象にクレジットカード決済端末等の導入によるキャッシュレス決済の支援を行っております。また、島しょ地域では、プレミアム付き宿泊旅行商品券（しまぼ通貨）によるキャッシュレス決済を継続することに加え、新たなキャッシュレス化の仕組みの構築に向けた実証実験を実施し、この仕組みを利用した誘客促進策についても検証を行ってまいります。</p>
<p>「デジタルマーケティング」等に関する記述がないため、「移動情報や属性などデータを活用最適な観光地設計」などの文言を加えるのはどうか。</p>	<p>ビッグデータの活用により、多様な旅行者の行動の特徴等を分析するとともに、観光関連事業者等に情報提供することで、ビジネスチャンスの拡大につなげてまいります。</p>
<p>現在、観光庁がDMOの推進に力を入れているところであるが、都として、DMOの設立や運営に関する支援事業は実施しないのか。</p>	<p>都の観光関連団体に対し、「日本版DMO」が重視する、地域の多様な主体の連携や、マーケティングを活用した観光まちづくりを推進する取組を支援してまいります。</p>
<p>東京2020大会に向け、都内の公共交通全てで使える1日乗車券等は企画しないのか。</p>	<p>いただきましたご意見につきましては、関係部署とも共有させていただきます。</p>